

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiyanto, 2000, *Membangun Peran Farmasi Indonesia Sebagai Guardian Bagi Konsumen Obat* . Di sampaikan Pada Seminar Tentang Dampak UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 24 juli 2000, Jakarta Dokumen ISFI, tidak dipublikasikan.
- Aditama, T, 2006, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, 3-4, 9, UI, Press, Jakarta.
- Anonim, 1988, *Panduan Pelayanan Informasi Obat*, PT Kimia Farma , Jakarta.
- Anonim, 1990, *Pedoman Pengelolaan Dan Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Yang Baik*, 10-11, 97-99, *Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Soetomo*, Surabaya.
- Anonim, 1993, Undang-undang Republik Indonesia No.23 tahun 1992 tentang kesehatan. Dexa Medica, 6, 1-22-28.
- Anonim, 2004, *Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*, Kepmenkes RI No.1197/MENKES/ SK/ X/ 2004.
- Anonim, 2006, *Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit*, Dirjen Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Depkes RI 2006.
- Anief , M., 2001, *Manajemen Farmasi* , Cetakan III, 3-4, 45-46, 117-118, Gadjah Mada University Press , Jogjakarta.
- Anief , M., 2000, *Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi*, Cetakan I, 81-82, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Astuti, CD.,2003, Pelaksanaan Informasi Obat disepuluh besar Apotek di Kabupaten Bantul, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, UGM , Jogjakarta.
- Hariantono, dan Khasanah, N, 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek KOPKAR Jakarta Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, vol xv, no.23, Edisi 2, Departemen Farmasi FMIPA. UI, Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Departemen Kesehatan RI, *Majalah Ilmu Kefarmasian*.
- Kristanto, H, 2007, Pengaruh kualitas Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, *Skripsi*, fakultas Farmasi, UGM, Jogjakarta.
- Irawan, H., 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2-3, Gramedia, Jakarta.
- Juliantini, E., dan Widayati, S., 1996, Pelayanan Informasi Obat RSUD. Dr. Soetomo, *Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI*, 3-6 Juli 1996, Jawa Tengah.

- Lewis, KR., Lasack, LN., Lambert, LB., Connor, ES., Patient Counseling a Focus on Maintenance Therapy. *ASHP Continuing Education System*, 1997; 1097-2082.
- Muhlis, M., 2006, *Kuliah Pelayanan Informasi Obat*, (Online), ([http:// www. ugm. go.id](http://www.ugm.go.id), diakses tanggal 19 September 2007).
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 10-15, Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S., 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nawawi, H., 1991, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan I, 63-64, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 63-64.
- Pohan, I, 2007, *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*, 13-15, 143-150, EGC, Jakarta.
- Santoso, B., 1997 .Modul 1: *Kursus Pelayanan Informasi Obat dan Pengobatan Pusat Studi Farmakologi Klinik dan Kebijakan Obat*, UGM, Jogjakarta.
- Smet, B., 1994, *Psikologi Kesehatan* , 234, PT Grasindo Anggota IKAPI, Jakarta.
- Soesilo, S., 1995, *Perkembangan dan Pelaksanaan Kebijakan Obat Nasional di Indonesia*, Disampaikan pada pertemuan ilmiah pelaksanaan KONAS Indonesia, University Center , Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Sujanto, A, 2004, *Psikologi Umum*, 31-41, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta,
- Sukmadinata, N., 2003, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Supranto. 1997 , *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. 76-78 , Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Umar, H., 2003, *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta.
- Umar, M., 2005 , *Manajemen Apotik Praktis* , 65, 67-69, CV Ar-Rahman; Solo.
- Widayati, S., dan Zairina, N., 1996, Peran Farmasis Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Psasien Melalui Konseling, *Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI* 3-6 juli 1996 Jawa Tengah.

LAMPIRAN

Kuisisioner Pemberian Informasi Obat

A. Identifikasi responden

Nama Responden :
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
Umur : ... th
Hubungan dengan pasien : dirisendiri/ayah/ibu/Suami/Istri/Anak/saudara
Teman/tetangga
Pendidikan terakhir :
a. SD e. S-1
b. SLTP f. S-2
c. SLTA g. S-3
d. Akademi/Diploma h. Lainnya, sebutkan

B. Kuisisioner Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut pandangan anda terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dengan memberikan tanda silang (x) di kolom yang sesuai.

SL : Selalu J : Jarang
SR : Sering TP : Tidak Pernah

No	Pertanyaan	SL	SR	JR	TP
1	Menurut saya pemberian informasi obat selalu diberikan oleh petugas apotek				
2	Petugas apotek menerima konsultasi obat melalui telepon				
3	Petugas Apotek menerima konsultasi obat melalui surat				
4	Cara petugas apotek saat melayani pemberian informasi obat kepada saya sangat ramah				

5	Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet				
6	Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui alat peragaan				
7	Petugas Apotek memberikan jawaban atas keluhan yang saya alami selama sakit				
8	Petugas Apotek mendengarkan saya secara sungguh-sungguh ketika saya meminta informasi obat				
9	Petugas Apotek memberitahukan kegunaan obat yang akan saya minum				
10	Petugas Apotek memberikan informasi tentang bentuk obat yang akan saya gunakan				
11	Petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat kepada saya				
12	Petugas Apotek memberikan informasi aturan pakai obat yang benar				
13	Petugas Apotek memberikan informasi tentang pantangan makanan atau minuman yang harus dihindari selama pengobatan				
14	Petugas Apotek memberikan informasi tentang interaksi yang terjadi bersama penggunaan obat lain				
15	Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana memantau keberhasilan obat				
16	Petugas Apotek memberikan informasi cara meringankan efek samping obat				
17	Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana cara kerja obat dalam tubuh				
18	Petugas apotek memberikan informasi bagaimana menyimpan obat dengan benar				
19	Petugas Apotek memberikan pelayanan Informasi				

	obat sesuai dengan keinginan konsumen				
20	Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang harus dihindari/dibatasi berkaitan dengan penggunaan obat				
21	Petugas apotek memberitahukan resep obat yang dapat diulang				
22	Petugas Apotek menerangkan tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa				
23	Petugas apotek memberitahukan kapan obat akan mulai memberikan efek pada pasien				
24	Petugas apotek memberitahukan lama obat bekerja dalam tubuh				
25	Petugas Apotek memberitahukan nama obat yang akan saya minum				
26	Petugas Apotek memberitahukan harga obat kepada saya				
27	Petugas Apotek memberitahukan waktu penggunaan obat yang tepat				
28	Petugas Apotek bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan informasi aturan pakai obat beserta kegunaanya				
29	Petugas Apotek menjelaskan keuntungan dari penggunaan obat yang digunakan pasien				
30	Petugas apotek memberitahukan cara mengatasi apabila pasien lupa minum obat				

Responsiveness:

1. Petugas apotek menerima konsultasi obat melalui telepon
2. Petugas Apotek menerima konsultasi obat melalui surat
3. Petugas Apotek memberikan pelayanan Informasi obat sesuai dengan keinginan konsumen

Reliability :

1. Menurut saya pemberian informasi obat selalu diberikan oleh petugas apotek
2. Petugas Apotek memberikan jawaban atas keluhan yang saya alami selama sakit
3. Petugas Apotek memberikan informasi tentang interaksi yang terjadi bersama penggunaan obat lain
4. Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana cara kerja obat dalam tubuh
5. Petugas apotek memberikan informasi bagaimana menyimpan obat dengan benar
6. Petugas apotek memberitahukan resep obat yang dapat diulang
7. Petugas Apotek memberitahukan waktu penggunaan obat yang tepat
8. Petugas apotek memberitahukan lama obat bekerja dalam tubuh
9. Petugas Apotek menjelaskan keuntungan dari penggunaan obat yang digunakan pasien

Assurance(Jaminan)

1. Petugas Apotek memberitahukan kegunaan obat yang akan saya minum
2. Petugas Apotek memberikan informasi tentang bentuk obat yang akan saya gunakan
3. Petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat kepada saya
4. Petugas Apotek memberikan informasi aturan pakai obat yang benar
5. Petugas Apotek memberikan informasi tentang pantangan makanan atau minuman yang harus dihindari selama pengobatan
6. Petugas Apotek menerangkan tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa
7. Petugas Apotek memberitahukan nama obat yang akan saya minum
8. Petugas Apotek memberitahukan harga obat kepada saya
9. Petugas Apotek memberitahukan waktu penggunaan obat yang tepat
10. Petugas Apotek bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan informasi aturan pakai obat beserta kegunaanya

Emphaty:

1. Cara petugas apotek saat melayani pemberian informasi obat kepada saya sangat ramah

2. Petugas Apotek mendengarkan saya secara sungguh-sungguh ketika saya meminta informasi obat
3. Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana memantau keberhasilan obat
4. Petugas Apotek memberikan informasi cara meringankan efek samping obat
5. Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang harus dihindari/dibatasi berkaitan dengan penggunaan obat
6. Petugas apotek memberitahukan cara mengatasi apabila pasien lupa minum obat

Tangible:

1. Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet
2. Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui alat peragaan
- 3.

Dimensi Daya Tanggab (*Responsiveness*)

Pelayanan	Nilai	Kategori Kepuasan
Petugas apotek menerima konsultasi obat melalui telepon		
Petugas Apotek menerima konsultasi obat melalui surat		
Petugas Apotek memberikan pelayanan Informasi obat sesuai dengan keinginan konsumen		
Rerata		

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pelayanan	Nilai	Kategori Penilaian
Menurut saya pemberian informasi obat selalu diberikan oleh petugas apotek		
Petugas Apotek memberikan jawaban atas keluhan yang saya alami selama sakit		
Petugas Apotek memberikan informasi tentang interaksi yang terjadi bersama penggunaan obat lain		

Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana cara kerja obat dalam tubuh		
Petugas apotek memberikan informasi bagaimana menyimpan obat dengan benar		
Petugas apotek memberitahukan resep obat yang dapat diulang		
Petugas Apotek memberitahukan waktu penggunaan obat yang tepat		
Petugas apotek memberitahukan lama obat bekerja dalam tubuh		
Petugas Apotek menjelaskan keuntungan dari penggunaan obat yang digunakan pasien		
Rerata		

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan	Nilai	Kategori Kepuasan
Petugas Apotek memberitahukan kegunaan obat yang akan saya minum		
Petugas Apotek memberikan informasi tentang bentuk obat yang akan saya gunakan		
Petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat kepada saya		
Petugas Apotek memberikan informasi aturan pakai obat yang benar		
Petugas Apotek memberikan informasi tentang pantangan makanan atau minuman yang harus dihindari selama pengobatan		
Petugas Apotek menerangkan tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa		

Petugas Apotek memberitahukan nama obat yang akan saya minum		
Petugas Apotek memberitahukan harga obat kepada saya		
Petugas Apotek memberitahukan waktu penggunaan obat yang tepat		
Petugas Apotek bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan informasi aturan pakai obat beserta kegunaanya		
Rerata		

Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pelayanan	Nilai	Kategori Kepuasan
Cara petugas apotek saat melayani pemberian informasi obat kepada saya sangat ramah		
Petugas Apotek mendengarkan saya secara sungguh-sungguh ketika saya meminta informasi obat		
Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana memantau keberhasilan obat		
Petugas Apotek memberikan informasi bagaimana memantau keberhasilan obat		
Petugas Apotek memberikan informasi cara meringankan efek samping obat		
Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang harus dihindari/dibatasi berkaitan dengan penggunaan obat		
Petugas apotek memberitahukan cara mengatasi apabila pasien lupa minum obat		
Rerata		

Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Pelayanan	Nilai	Kriteria Kepuasan
Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui leaflet		
Petugas Apotek memberikan layanan informasi obat melalui alat peragaan		
Rerata		

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta mempunyai luas wilayah 103.070.00 m² (1.030 Ha). Wilayah kerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta JL. JEND. A. Yani Pabelan Surakarta Jawa Tengah terdiri dari poliumum dan polieksekutif dan dalam praktek penelitian, peneliti memilih lokasi poliumum yang meliputi :

- a. Poliklinik Orthopedi
- b. Poloklinik Rehabilitasi Medik
- c. Poliklinik Nyeri
- d. Poliklinik Akupuntur
- e. Poliklinik Neurologi dan Psikiatri
- f. Poliklinik Gigi
- g. Poliklinik Mulut (Implant Gigi)

Karakteristik Responden

No Resp	Resp	Jenis Kelamin	Umur Resp	Pendidikan Terakhir	Rerata	Kepuasan Pasien
1	K	L	56	S-1	1,37	Kurang Puas
2	M	P	44	S-2	2,17	Cukup Puas
3	S	P	36	SD	3,20	Puas
4	S.W	P	40	S-1	1,67	Kurang Puas
5	N	P	21	Diploma	2,93	Cukup Puas
6	A.A.S	P	16	SLTP	1,50	Kurang Puas
7	Y.A	L	24	SLTA	1,73	Kurang Puas
8	A	L	22	Diploma	0,97	tidak Puas
9	H.J	L	67	SLTP	3,20	Puas
10	W	P	21	Diploma	2,43	Cukup Puas
11	R.T.H	P	26	SLTA	2,37	Cukup Puas
12	L	P	33	Diploma	2,33	Cukup Puas
13	M	L	67	SLTA	3,60	Puas
14	S	L	70	SD	2,73	Cukup Puas
15	B.S	P	41	S-1	1,97	Kurang Puas
16	I	P	35	SLTA	2,07	Cukup Puas
17	P	L	28	SLTA	2,00	Kurang Puas
18	S	L	28	SLTA	2,97	Cukup Puas
19	E	L	36	SLTP	1,53	Kurang Puas
20	R	L	42	SLTA	2,67	Cukup Puas
21	P.S	L	56	SLTA	1,03	Kurang Puas
22	M.B.I	L	24	S-1	2,40	Cukup Puas
23	S.A.S	P	32	S-1	1,37	Kurang Puas
24	S.R	P	58	Diploma	2,00	Kurang Puas
25	I.L	P	27	S-1	1,07	Kurang Puas
26	Y	L	41	Diploma	2,10	Cukup Puas
27	A.T	P	38	Diploma	1,87	Kurang Puas
28	S.W.S	L	16	SLTP	2,20	Cukup Puas
29	H	L	41	S-1	2,07	Cukup Puas
30	S	L	51	SLTA	1,83	Kurang Puas
31	S.K	P	70	Diploma	2,80	Cukup Puas
32	A.P	L	33	SLTA	1,20	Kurang Puas
33	T.K	L	27	SLTA	2,17	Cukup Puas
34	T.H	L	28	SLTA	1,97	Kurang Puas
35	H	L	28	S-1	3,43	Puas
36	N	L	21	SLTP	3,37	Puas
37	A	L	22	SLTP	1,87	Kurang Puas
38	H.S	L	39	SLTA	1,97	Kurang Puas
39	H	P	43	SLTA	2,33	Cukup Puas
40	S	L	48	SLTP	1,83	Kurang Puas
41	T.W	L	52	S-1	1,27	Kurang Puas
42	P	L	25	S-1	1,57	Kurang Puas
43	Y.A.W	L	25	S-1	1,17	Kurang Puas
44	L	L	24	Diploma	2,07	Cukup Puas
45	R	P	20	Diploma	3,30	Puas

46	S	L	47	S-1	1,60	Kurang Puas
47	B.P	L	43	S-1	2,23	Cukup Puas
48	A.A	L	17	SLTA	2,40	Cukup Puas
49	K	L	23	S-1	2,23	Cukup Puas
50	P.E	L	29	S-1	1,57	Kurang Puas
51	N	L	33	SLTP	2,40	Cukup Puas
52	S.P	P	47	SLTP	2,00	Kurang Puas
53	R.P.A	P	38	S-1	3,23	Puas
54	S	L	28	SLTP	2,47	Cukup Puas
55	M.M	P	58	SLTA	2,27	Cukup Puas
56	A.H	L	57	S-1	1,60	Kurang Puas
57	E.D.S	L	19	SLTA	1,93	Kurang Puas
58	N	P	43	S-1	2,93	Cukup Puas
59	R	L	49	SLTA	1,03	Kurang Puas
60	W	L	24	SLTA	2,57	Cukup Puas
61	S	L	22	SLTA	1,73	Kurang Puas
62	T	L	48	SLTP	2,30	Cukup Puas
63	A.K	L	48	S-1	3,20	Puas
64	D.P	P	20	SLTA	2,27	Cukup Puas
65	S	L	37	SLTP	2,03	Cukup Puas
66	H	L	46	S-2	2,47	Cukup Puas
67	T	L	23	S-1	1,57	Kurang Puas
68	W	L	20	Diploma	1,70	Kurang Puas
69	F.A	L	21	S-1	2,33	Cukup Puas
70	T.S	L	50	S-1	1,57	Kurang Puas
71	D	L	45	S-1	1,73	Kurang Puas
72	T.W	L	43	SLTA	1,73	Kurang Puas
73	M	P	43	Diploma	1,40	Kurang Puas
74	P.A.R	P	42	SLTA	2,40	Cukup Puas
75	S.U	P	28	S-1	2,10	Cukup Puas
76	W	L	20	SLTA	1,60	Kurang Puas
77	G	L	40	Diploma	3,23	Puas
78	S.M	P	53	SLTP	2,00	Kurang Puas
79	S	P	51	SLTA	1,60	Kurang Puas
80	E.F	P	32	S-1	2,23	Cukup Puas
81	T.S	P	35	SD	3,53	Puas
82	E.S	L	37	SLTA	1,77	Kurang Puas
83	I	P	40	SLTP	1,80	Kurang Puas
84	S	P	24	SLTP	1,70	Kurang Puas
85	N.D	P	68	SLTA	1,27	Kurang Puas
86	R.R.N	L	57	SD	2,17	Cukup Puas
87	A	L	30	SLTA	1,83	Kurang Puas
88	R	L	32	SLTA	1,63	Kurang Puas
89	E.M	P	45	SLTA	3,50	Puas
90	S.H	L	28	S-2	1,57	Kurang Puas
91	S.S	L	61	Diploma	1,70	Kurang Puas
92	N	L	56	S-1	1,50	Kurang Puas
93	S	P	27	SLTP	1,50	Kurang Puas

94	D	P	43	Diploma	1,63	Kurang Puas
95	F.A	L	21	Diploma	1,70	Kurang Puas
96	D.M	L	21	Diploma	1,97	Kurang Puas
97	A	P	21	Diploma	1,73	Kurang Puas
98	A.A	P	33	S-2	1,70	Kurang Puas
99	S.H	L	45	S-1	1,47	Kurang Puas
100	T	P	33	SLTA	1,93	Kurang Puas
Total Keseluruhan					2,07	Cukup Puas